

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA NOMOR PER. 19/MEN/2010 Tentang Pengendalian Sistem
Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
(Studi Mengenai Pelaksanaan Pemberian Sertifikat Ekspor Ikan Di Balai Karantina
Kelas I kota Surabaya Jawa Timur)**

Anis Rosana Ilmu Flikhah
Administrasi Publik, Fisip, Untag Surabaya

Abstract

Certification of fish exports carried out in order to ensure that fish or fishery products were produce from the territory of the Republic of Indonesia free of pest quarantine fish or illness that required, according to the type and amount with the accompanying documents as well as free or do not have the potential as a medium for disease be transmitted to humans. The purpose of this research is to analyze and describe the fish export certification services in Class I Fish Quarantine Surabaya, and to describe the positive impact gained the certification of exports of fish in Fish Quarantine Class I Surabaya. Analysis data techniques used in this research is descriptive qualitative data analysis techniques. The results showed that: a) fish export certification services in Class I Fish Quarantine Surabaya basically been carried out in accordance with the existing procedures that provide fast service, precise, inexpensive, safe, fair and accountable. However, there is a shortage of human resources side, there are the employees or less service personnel to be friendly to the public while giving fish export certification services; and b) The positive impact of obtaining export fish certification in Fish Quarantine Class I Surabaya are fish exporter obtained evidence that fish to be exported has met the requirements and declared free of the pest, quarantine fish or illness that required, so that the process of fish export activities can to do.

Keywords: Implementation, Fish Export Certificates, Certification Service.

Latar Belakang Masalah

Layanan karantina ikan ekspor merupakan layanan sertifikasi kesehatan ikan atau hasil perikanan yang akan diekspor sesuai dengan persyaratan ke atau oleh negara tujuan. Sertifikasi ikan ekspor dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa ikan atau hasil perikanan yang dikeluarkan dari dalam wilayah Republik Indonesia bebas dari hama penyakit ikan karantina atau penyakit yang dipersyaratkan, sesuai dengan jenis dan jumlahnya dengan dokumen yang menyertai serta bebas atau tidak memiliki potensi sebagai media penyakit yang bersifat menular ke manusia.

Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor PER. 19/MEN/2010 tentang pengendalian sistem jaminan mutu dan keamanan hasil perikanan. Pasal 1 ayat 1 Pengendalian adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh otoritas kompeten untuk melakukan verifikasi terhadap kesesuaian antara penerapan sistem mutu oleh pelaku usaha dengan peraturan/ketentuan dalam rangka memberi jaminan mutu dan keamanan hasil perikanan. Ayat 2 Sistem jaminan mutu dan keamanan adalah upaya

pencegahan yang harus diperhatikan dan dilakukan sejak pra produksi sampai dengan pendistribusian untuk menghasilkan hasil perikanan yang bermutu dan aman bagi kesehatan manusia. Ayat 21 Sertifikat kelayakan pengolahan, yang selanjutnya disingkat SKP adalah sertifikat yang diberikan kepada UPI yang telah menerapkan cara pengolahan yang baik (Good Manufacturing Practices/GMP) dan memenuhi persyaratan prosedur operasi sanitasi standar (Standard Sanitation Operating Procedure / SSOP). Ayat 22 Sertifikat kesehatan (Health Certificate) adalah sertifikat yang menyatakan bahwa ikan dan hasil perikanan telah memenuhi persyaratan mutu dan keamanan untuk konsumsi manusia. Pasal 2 Ruang lingkup Peraturan Menteri ini meliputi pengaturan tentang pengorganisasian dan pelaksanaan pengendalian sistem jaminan mutu dan keamanan hasil perikanan pada setiap tahapan/proses produksi primer, pengolahan, dan distribusi hasil perikanan. Pasal 5 ayat 1 Sertifikat CBIB sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a dapat diberikan kepada pelaku usaha pembudidaya ikan apabila memenuhi cara budidaya, termasuk cara panen yang baik, untuk memenuhi persyaratan jaminan mutu dan keamanan hasil perikanan budidaya. Pasal 16 ayat 1 dalam rangka pengendalian sistem jaminan mutu dan keamanan hasil perikanan diberikan sertifikat. Ayat 2 Sertifikat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari: a). Sertifikat Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB) b). Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB) c). Sertifikat Penerapan HACCP d. Sertifikat kesehatan. Ayat 7 sertifikat Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf didalam pelaksanaannya diterbitkan oleh Kepala UPT di lingkungan Badan, Pimpinan Laboratorium, atau pihak ketiga yang berkompeten atas nama otoritas komponen.

Pada praktiknya, sertifikasi ekspor ikan tidak diberikan secara bebas kepada masyarakat atau publik serta pihak perusahaan yang akan melakukan ekspor ikan. Terdapat beberapa prosedur yang harus dilalui agar sertifikasi ekspor ikan dapat diberikan. Apabila masyarakat atau publik serta pihak perusahaan yang akan melakukan ekspor ikan tidak memperhatikan prosedur dalam layanan sertifikasi ekspor ikan, maka sertifikasi ekspor ikan tidak dapat diberikan dan apabila hal tersebut terjadi maka tidak bisa melakukan ekspor ikan ke negara lain. Pemilik ikan atau hasil perikanan dapat mengajukan pelaporan secara tertulis kepada Balai Karantina Ikan yang ada dan diserahkan kepada petugas yang ada di ruang pelayanan. Ketentuan bagi waktu pelaporan tersebut adalah sekurang-kurangnya satu hari sebelum pengeluaran bagi ikan hidup dan sekurang-kurangnya satu hari sebelum pengeluaran bagi ikan non hidup. Selanjutnya dilakukan pemeriksaan dokumen pelaporan dan dokumen persyaratan oleh pegawai yang bertugas.

Salah satu Balai Karantina Ikan di Indonesia adalah Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya. Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya merupakan Balai Karantina Ikan yang telah memiliki laboratorium terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) dengan Nomor Akreditasi: LP-387-IDN tertanggal 25 April 2008 dan menggunakan Standar ISO 17025:2005. Selain itu, Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya merupakan Balai Karantina yang telah menerapkan pelayanan prima.

Pelayanan prima merupakan pelayanan bermutu tinggi yang diberikan kepada konsumen yang dalam hal ini adalah masyarakat, berdasarkan standar kualitas tertentu untuk memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga tercapai kepuasan dan akan menyebabkan masyarakat kepada penyedia layanan. Pada pelayanan prima, masyarakat akan diperlakukan istimewa yaitu dengan memberikan pelayanan melebihi harapan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas. Tingkat kepuasan

masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik, dimana semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat maka semakin besar manfaat yang dirasakan publik (Ismail *et al.*, 2014).

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, pelayanan prima merupakan pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel. Pelayanan prima dapat diwujudkan dengan menerapkan beberapa hal, antara lain: a) *accurate*, yaitu pelayanan harus akurat dan tepat serta konsisten dalam penerapannya; b) *fast*, yaitu pelayanan harus diberikan dengan cepat sesuai standar waktu yang ada; c) *informative*, yaitu setiap penyedia layanan harus memberikan informasi kepada publik dengan baik, konsisten dan mudah dipahami; d) *simple*, yaitu pelayanan yang diberikan harus sederhana dan mudah dimengerti; e) *direct*, yaitu pelayanan harus selesai pada satu meja; f) *reasonable price*, yaitu biaya transaksi dalam pelayanan harus wajar dan kompetitif; g) *convience*, yaitu penyedia pelayanan harus selalu tersenyum, ramah dan siap melayani setiap permintaan publik; dan h) *courtesy*, yaitu penyedia pelayanan harus sopan dan menghormati masyarakat (Ismail *et al.*, 2014).

Pada sisi lain, temuan awal penulis menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya belum sepenuhnya mencapai tujuan dan sasaran. Hal tersebut terjadi karena masih terdapat masyarakat atau publik yang gagal memperoleh sertifikasi ekspor ikan di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya. Kegagalan masyarakat dalam memperoleh sertifikasi ekspor ikan tersebut disebabkan oleh masyarakat yang kurang paham terkait dengan persyaratan sertifikasi. Pada sisi lain, terdapat ketidakpastian waktu dan prosedur serta belum maksimalnya keterbukaan informasi peraturan perundangan dan tarif karantina ikan yang dirasa kurang jelas oleh masyarakat atau pelaku usaha.

Terkait dengan temuan awal tersebut, dapat ditarik garis besar bahwa implementasi pelayanan sertifikasi ekspor ikan di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya belum dilakukan secara maksimal. Pada artian yang sederhana, implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Implementasi program adalah inti menjadi seorang ekstensi atau penyuluh dalam perencanaan sebuah proyek atau kegiatan (Payne, 2008). Dengan demikian sebuah program tidak dapat terlepas dari sebuah perencanaan guna mengambil inisiatif keputusan dalam menetapkan sebuah prioritas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Implementasi merupakan perwujudan dari program-program yang telah ditetapkan dalam perumusan strategi. Hakikat utama dari mplementasi adalah memahami apa yang seharusnya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Implementasi memiliki empat aspek yang harus diperhatikan, yaitu: siapa yang dilibatkan dalam implementasi, hakikat proses administrasi, kepatuhan atas suatu kebijakan dan efek atau dampak dari implementasi (Tahir, 2011). Berdasarkan beberapa uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan kajian mendalam terkait dengan pelayanan prima dan layanan sertifikasi ekspor ikan di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya. Untuk itu, penulis mengambil judul penelitian berupa “Implementasi Pelayanan Prima Pada Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya (Studi tentang Layanan Sertifikasi Ekspor Ikan Kota Surabaya)”. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana layanan sertifikasi ekspor ikan oleh Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya ?
2. Apa dampak positifnya sertifikasi ekspor ikan di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya ?

Landasan Teoretik Manajemen Publik

Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lain untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Manajemen memiliki cakupan yang terdiri dari fungsi-fungsi, antara lain: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, koordinasi, staffing, motivasi dan pembuatan keputusan. Manajemen dapat diwujudkan dengan baik apabila terdapat hubungan dan keinginan yang sinergi antara atasan dan bawahan dalam organisasi.

Manajemen publik adalah manajemen pelayanan masyarakat. Manajemen publik merupakan pilihan kolektif dalam pemerintahan, kebutuhan sumber daya, keterbukaan untuk publik, keadilan kebutuhan, mencari kebutuhan dan masyarakat dianggap sebagai penguasa tertinggi.

Sebagai manajemen pelayanan masyarakat, manajemen publik dianggap sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplimentasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Sangkala, 2012).

Implementasi

Pada artian yang sederhana, implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Implementasi merupakan pelaksanaan atau pengambilan keputusan kebijakan dasar. Implementasi suatu kebijakan merupakan implementasi terhadap suatu program yang memiliki tujuan, visi, dan misi tertentu. Implementasi program adalah inti menjadi seorang ekstensi atau penyuluh dalam perencanaan sebuah proyek atau kegiatan (Payne, 2008). Dengan demikian sebuah program tidak dapat terlepas dari sebuah perencanaan guna mengambil inisiatif keputusan dalam menetapkan sebuah prioritas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Terdapat komponen-komponen penting dalam implementasi untuk mencapai keberhasilan suatu implementasi yang dimaksud, yaitu (Tahir, 2011):

1. *Goals*; merupakan tujuan yang hendak dicapai.
2. *Plan* atau proposal; merupakan pengertian secara spesifik yang merujuk pada pencapaian tujuan.
3. *Programs*; merupakan upaya-upaya yang berwenang untuk mencapai tujuan.
4. *Decisions* atau keputusan; merupakan tindakan-tindakan untuk menentukan tujuan, membuat rencana, melaksanakan dan mengevaluasi program.
5. *Effect*, merupakan akibat-akibat dari program (baik yang disengaja maupun yang tidak

Pelayanan Publik

Pelayanan publik mempunyai hubungan yang erat dengan pelayanan yang masuk dalam klasifikasi sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan publik merupakan tugas pemerintah, baik level pusat maupun daerah. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh negara terhadap masyarakat dalam konteks memenuhi kebutuhan masyarakat secara mendasar. Pelayanan publik diberikan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat (Nurcholis, 2007).

Pelayanan publik merupakan tugas utama pemerintah sebagai alat negara untuk menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat. Pelayanan publik harus dilakukan sebagai representasi bahwa pemerintah adalah pihak yang bertanggungjawab dalam dinamika kenegaraan. Dengan memberikan pelayanan publik, maka masyarakat akan mendapatkan kemudahan dalam melakukan dinamika kehidupan karena sudah ada pihak yang memfasilitasi, yaitu pemerintah.

Pelayanan Prima

Pelayanan merupakan suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan seoptimal mungkin kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta atau tidak diminta. Kata prima merujuk pada kualitas di mana diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan prima diartikan sebagai proses memberikan bantuan secara optimal dan dinamis kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta atau tidak diminta. Terkait dengan hal tersebut, pelayanan prima mengandung lima hal penting. Pertama, dalam hubungannya dengan pelayanan prima di lingkungan birokrasi pemerintah. Kedua, pihak yang dilayani dalam proses pelayanan prima yaitu masyarakat. Ketiga, bentuk pelayanan yang diberikan yang pada dasarnya sangat variatif. Keempat, pelayanan prima merupakan bantuan secara optimal yaitu diberikan kepada pihak-pihak yang memerlukan prinsipnya harus diberikan seoptimal mungkin. Kelima, perlakuan dalam pelayanan (Achnes, 2012).

Suatu pelayanan publik dapat dikategorikan sebagai pelayanan prima yang sebenarnya apabila pelayanan tersebut sesuai dengan harapan masyarakat yang dilayani. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik, dimana semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat maka semakin besar manfaat yang dirasakan publik. Sebaliknya, tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya pelayanan publik (Ismail *et al.*, 2014). Pelayanan prima dapat diwujudkan dengan menerapkan beberapa hal, yaitu:

1. *Accurate*; dimana setiap pelayanan harus akurat dan tepat serta konsisten di dalam penerapannya.
2. *Fast*; pelayanan yang diberikan harus cepat sesuai dengan standar waktu untuk setiap kegiatan yang dilakukan.
3. *Informative*; setiap penyedia layanan harus memberikan informasi atas setiap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat atau publik secara baik, konsisten dan mudah dipahami. Setiap penyedia layanan harus mampu dipercayai dan memahami apa yang diinginkan oleh masyarakat atau publik.

4. *Simple*; di mana setiap layanan harus sederhana dan mudah dimengerti oleh setiap orang.
5. *Direct*; di mana setiap pelayanan harus selesai pada satu meja sehingga masyarakat atau publik tidak perlu mondar-mandir.
6. *Reasonable price*; menunjukkan bahwa biaya transaksi harus wajar dan kompetitif.
7. *Convienence* (menyenangkan); pelayanan harus menyenangkan dengan sikap selalu tersenyum dari penyedia layanan, ramah dan siap melayani setiap permintaan masyarakat atau publik.
8. *Courtesy* (sopan); di mana setiap penyedia layanan harus selalu bersikap sopan dan menghormati masyarakat atau publik yang menikmati layanan.

Teknis Penerbitan Sertifikat Kesehatan (Health Certificate)

Sertifikat Kesehatan (*Health Certificate*) atau yang disingkat HC merupakan bukti pengendalian jaminan mutu dan keamanan hasil perikanan yang diterbitkan apabila suatu produk/hasil perikanan telah memenuhi persyaratan atau standar yang berlaku sehingga aman untuk dikonsumsi manusia. Dengan berkembangnya sistem manajemen mutu berdasarkan konsepsi Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP), maka penerbitan HC didasarkan pada hasil inspeksi terhadap penerapan HACCP selama proses produksi atau In Proses Inspection (IPI), termasuk Own Check di unit Pengolahan Ikan (UPI) yang bersangkutan. Untuk ekspor tujuan negara Uni Eropa, proses sertifikasi menggunakan *Trade Control and Expert System* (TRACES) yaitu *aplikasi online multilingual* untuk pengendalian dan sertifikasi pada perdagangan hewan hidup, produk asal hewan dan non hewan yang diekspor ke Uni Eropa. Dengan sistem ini UPI dan Otoritas Kompeten dapat menelusuri ataupun mendapatkan informasi pergerakan produk sehingga apabila ada ancaman/bahaya terkait *consignment* dapat ditanggapi dengan cepat, tepat, dan dengan cara yang terkoordinasi yang terdiri dari prosedur:

1. Permohonan Penerbitan Sertifikat Kesehatan (HC)
2. Penerimaan Permohonan Penerbitan Sertifikat Kesehatan (HC)
3. Evaluasi permohonan
4. Yindak lanjut hasil evaluasi
5. Pencetakan Sertifikat Kesehatan (HC)
6. Verifikasi lapangan dan pengujian organoleptik produk akhir (*end product testing*)
7. Tindak Lanjut dari verifikasi Lapangan
8. Verifikais dan penandatanganan HC

Metode Penelitian

Tipe Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif diartikan sebagai pendekatan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan atau triangulasi, analisa data bersifat insuktif dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2012).

Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Format deskriptif kualitatif menganut paham fenomenologis, yaitu mengkaji penampakan atau fenomena yang mana antara fenomena dan kesadaran terisolasi satu sama lain melainkan selalu berhubungan secara dialektis.

Peran Peneliti

Pada penelitian ini, peneliti memiliki peran dalam keterlibatan secara langsung di lapangan. Peneliti mengumpulkan data menggunakan berbagai metode dengan dibekali pengetahuan dan latihan-latihan yang diperlukan untuk sebuah penelitian. Peneliti memiliki peran sebagai informan kunci, sehingga kehadiran dan keterlibatan peneliti di lapangan akan memudahkan peneliti sendiri dalam mengkonfirmasi dan mengadakan pengecekan kembali pada subjek apabila informasinya kurang atau tidak sesuai dengan tafsiran peneliti melalui pengecekan anggota.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya yang terletak di Jalan Raya Bandara Ir. H. Juanda No. 23 Sidoarjo.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber Data

- a. Data primer, adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei atau observasi..
- b. Data sekunder, adalah struktur data historis tentang variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Sumber data sekunder bisa diperoleh dari dalam suatu perusahaan, *website*, perpustakaan umum dan lain-lain.

Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara mendalam, atau *indepth interview* merupakan salah cara untuk pengumpulan data pada studi kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam tentang persepsi, pendapat, kepercayaan dan sikap terhadap hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan. Wawancara mendalam bersifat luwes, tidak terstruktur, tidak baku dan terbuka karena inti dari wawancara mendalam adalah pertemuan intensif secara langsung untuk memahami pandangan subyek tentang kehidupan, pengalaman dan pandangan yang diungkapkan. Hal-hal yang harus diperhatikan agar situasi wawancara terbangun dengan baik adalah tidak bersikap menghakimi, membiarkan subyek berbicara dan memberikan perhatian terhadap apa yang dikatakan subyek (Herlanti, 2014).
- b. Observasi adalah pengumpulan data langsung dari lapangan. Proses observasi dilakukan dengan mengidentifikasi tempat yang hendak diteliti, membuat pemetaan sehingga diperoleh gambaran umum tentang sasaran penelitian dan mengidentifikasi siapa yang akan diobservasi, kapan, berapa lama dan bagaimana proses observasi tersebut dilaksanakan (Rendro, 2010).

- c. Dokumentasi merupakan pengumpulan data di mana peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan dan sebagainya (Sugiyono, 2012).

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategorisasi dan satuan uraian dasar. Analisis data dilakukan untuk mengkaji dan mengolah data yang telah terkumpul agar memperoleh simpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif, yaitu dengan (Moleong, 2011):

1. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu wawancara mendalam dan dokumentasi.
2. Reduksi data; dilakukan dalam penelitian dengan merangkum catatan-catatan lapangan dengan memilah hal-hal pokok yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian, selanjutnya rangkuman catatan-catatan lapangan disusun secara sistematis agar gambaran dapat lebih tajam.
3. Kategorisasi; dilakukan dengan mengelompokkan data yang telah ditelaah dan direduksi sesuai dengan definisi variabel.
4. Pemeriksaan keabsahan data. Menguji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan informan lain untuk melakukan *crosscheck* hasil data yang diperoleh seperti hasil wawancara berupa rekaman, foto dan isian pernyataan yang *dicrosscheck* dengan dokumen tertulis perusahaan yang diminta. Ketika kedua sumber data sudah dinyatakan benar dan sama maka data yang *dicrosscheck* dinyatakan diuji keabsahannya.
5. Penafsiran data; dilakukan dengan menjawab rumusan masalah yang dilakukan dengan deskripsi analitik. Deskripsi analitik adalah rancangan yang dikembangkan dari kategori-kategori yang telah ditemukan dan mencari hubungan yang disarankan atau yang muncul dari data.
6. Menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dirumuskan berdasarkan pada rumusan masalah penelitian

Keabsahan Data

Pada penelitian ini uji keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi. Jenis triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber. Menurut Moleong (2011) triangulasi sumber adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui berbagai sumber yang berbeda.

Deskripsi Objek, Penyajian Data dan Pembahasan

Deskripsi Objek Sejarah Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya

Pembentukan Badan Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan merupakan simplifikasi dari pelaksanaan implementasi peraturan perundangan, tugas pokok dan fungsi, visi dan misi, birokrasi dan orientasi pelayanan dari dua institusi yaitu Karantina Ikan dan Laboratorium Pembinaan dan Pengujian Mutu Hasil Perikanan. Dilatarbelakangi masih terdapatnya permasalahan dalam kegiatan ekspor hasil perikanan yang menyangkut aspek persyaratan negara tujuan ekspor dalam hal mutu, lemahnya pengawasan dan pengendalian mutu produk perikanan tujuan ekspor yang berdampak masih terdapatnya penolakan produk perikanan asal Indonesia oleh negara tujuan,

diperlukan langkah dan strategi untuk menciptakan sinergitas dua institusi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi yang masing-masing berorientasi kepada keamanan pangan, perlindungan sumberdaya, pelayanan kepada masyarakat dan merupakan bagian dari sistem perdagangan, menjadi satu organisasi sebagai bentuk yang dianggap ideal guna mengemban misi dan tugas yang semakin berkembang.

Penyajian Data

Implementasi Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia No. PER.19/MEN/2010 tentang Pengendalian Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan

Implementasi merupakan pelaksanaan atau pengambilan keputusan kebijakan dasar. Implementasi suatu kebijakan merupakan implementasi terhadap suatu program yang memiliki tujuan, visi, dan misi tertentu. Implementasi program adalah inti menjadi seorang ekstensi atau penyuluh dalam perencanaan sebuah proyek atau kegiatan (Payne, 2008). Dengan demikian sebuah program tidak dapat terlepas dari sebuah perencanaan guna mengambil inisiatif keputusan dalam menetapkan sebuah prioritas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor PER.19/MEN/2010 tentang Pengendalian Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan menunjukkan bahwa pengendalian sistem jaminan mutu dan keamanan hasil perikanan berdasarkan dilakukan berdasarkan prinsip:

1. Analisis risiko
2. Perilaku usaha turut bertanggungjawab di dalam memberikan jaminan mutu dan keamanan hasil perikanan
3. Ketertelusuran bagi pelaku usaha
4. Sesuai dengan standar nasional dan internasional
5. Transparan dan bebas dari konflik kepentingan

Balai Karantina Kelas I Kota Surabaya telah mengimplimentasikan kelima prinsip tersebut dalam melakukan pengendalian sistem jaminan mutu dan keamanan hasil perikanan. Pelaksanaan pengendalian sistem jaminan mutu dan keamanan hasil perikanan yang dilakukan oleh Balai Karantina Kelas I Kota Surabaya antara lain melakukan upaya inspeksi, verifikasi, survailen, pengambilan contoh, pengujian dan sertifikasi.

Sertifikasi ikan ekspor dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa ikan atau hasil perikanan yang dikeluarkan dari dalam wilayah Republik Indonesia bebas dari hama penyakit ikan karantina atau penyakit yang dipersyaratkan, sesuai dengan jenis dan jumlahnya dengan dokumen yang menyertai serta bebas atau tidak memiliki potensi sebagai media penyakit yang bersifat menular ke manusia. Pada ayat 22 Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor PER.19/MEN/2010 tentang Pengendalian Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan menunjukkan bahwa sertifikasi kesehatan (Health Certificate) yang dilakukan oleh Balai Karantina Kelas I Kota Surabaya merupakan sertifikat yang menyatakan bahwa ikan dan hasil perikanan telah memenuhi persyaratan mutu dan keamanan untuk dikonsumsi oleh manusia.

Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (BKIPM) merupakan unit kerja di Kementerian Kelautan dan Perikanan yang memberikan pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jenis pelayanan publik yang diberikan oleh BKIPM adalah pelayanan jasa karantina ikan dalam rangka pencegahan masuk dan tersebarnya hama penyakit ikan karantina dan pengujian mutu hasil perikanan dalam rangka pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan. Kegiatan pelayanan ini diselenggarakan baik oleh satuan kerja pusat maupun unit pelaksanaan teknis di lingkup BKIPM.

Pada praktiknya, sertifikasi ekspor ikan tidak diberikan secara bebas kepada masyarakat atau publik serta pihak perusahaan yang akan melakukan ekspor ikan. Terdapat beberapa persyaratan yang harus dilalui agar sertifikasi ekspor ikan dapat diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dan penyajian data di atas, diketahui bahwa persyaratan untuk produk pelayanan sertifikasi mengacu kepada ketentuan peraturan perundangan sesuai dasar hukum yang ada. Berikut persyaratan yang harus dipenuhi agar memperoleh sertifikasi ekspor ikan di Balai Karantina Kelas I Kota Surabaya:

1. Permohonan Penerbitan Sertifikat Kesehatan (HC)
2. Penerimaan Permohonan Penerbitan Sertifikat Kesehatan (HC)
3. Evaluasi permohonan
4. Tindak lanjut hasil evaluasi
5. Pencetakan Sertifikat Kesehatan (HC)
6. Verifikasi lapangan dan pengujian organoleptik produk akhir (*end product testing*)
7. Tindak Lanjut dari verifikasi Lapangan
8. Verifikais dan penandatanganan HC

Pelaksanaan Sertifikasi Kesehatan (Health Certifcation) Balai Karantina Kota Surabaya Periode Januari-Juni 2016

Berikut Volume Sertifikasi Kesehatan (Health Certifcation) Balai Karantina Kota Surabaya Periode Januari-Juni 2016:

Tabel 4.2 Volume Sertifikasi Kesehatan (Health Certifcation) Balai Karantina Kota
0

Surabaya Periode Januari-Juni 2016			
No	Bulan	Total Volume	Rata-rata Harian
1	Januari	72.441.97 Ton	2.336.84 Ton
2	Februari	82.249.92 Ton	2.870.69 Ton
3	Maret	72.308.49 Ton	2.332.53 Ton
4	April	100.927.73 Ton	3.364.26 Ton
5	Mei	89.778.08 Ton	2.896.07 Ton
6	Juni	84.993.80 Ton	2.833.13 Ton

Sumber: Sumber: Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa dalam periode waktu bulan Januari sampai Juni 2016 terjadi angka naik turun (fluktuatif) pada volume Sertifikasi Kesehatan (Health Certifcation) Balai Karantina Kota Surabaya. Pada bulan Januari 2016, total

volume Sertifikasi Kesehatan (Health Certification) Balai Karantina Kota Surabaya adalah 72.441.97 ton ikan dengan angka rata-rata harian 2.336.84 ton ikan. Pada bulan Februari, total volume Sertifikasi Kesehatan (Health Certification) Balai Karantina Kota Surabaya adalah 82.249.91 ton ikan dengan angka rata-rata harian 2.870.69 ton ikan. Pada bulan Maret, total volume Sertifikasi Kesehatan (Health Certification) Balai Karantina Kota Surabaya adalah 72.308.49 ton ikan dengan angka rata-rata harian 2.332.53 ton ikan. Pada bulan April, total volume Sertifikasi Kesehatan (Health Certification) Balai Karantina Kota Surabaya adalah 100.927.73 ton ikan dengan angka rata-rata harian 3.364.26 ton ikan. Pada bulan Mei, total volume Sertifikasi Kesehatan (Health Certification) Balai Karantina Kota Surabaya adalah 89.778.08 ton ikan dengan angka rata-rata harian 2.896.07 ton ikan. Pada bulan Juni, total volume Sertifikasi Kesehatan (Health Certification) Balai Karantina Kota Surabaya adalah 84.993.80 ton ikan dengan angka rata-rata harian 2.833.13 ton ikan.

Layanan Sertifikasi Ekspor Ikan di Balai Karantina Kelas I Kota Surabaya

Layanan sertifikasi ekspor ikan di Balai Karantina Kelas I Kota Surabaya dilakukan dengan bentuk pelayanan jasa karantina ikan dalam rangka pencegahan masuk dan tersebarnya hama penyakit ikan karantina dan pengujian mutu hasil perikanan dalam rangka pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan.

Jangka waktu penyelesaian pada Sertifikasi Kesehatan Ikan Domestik keluar adalah 5 hari dan pada Sertifikasi Kesehatan Ikan untuk Ekspor adalah 5 hari. Pada sisi lain temuan lapangan menunjukkan bahwa sikap pegawai atau aparatur pelayanan di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya dalam memberikan informasi adalah kurang ramah.

Meskipun pegawai atau aparatur layanan sertifikasi ekspor ikan di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya telah memberikan informasi yang jelas dan dapat dipahami oleh publik, namun dengan adanya sikap kurang ramah dalam penyampaian dan penyambutan maka pegawai atau aparatur pelayanan tersebut dapat dianggap gagal dalam memberikan pelayanan prima kepada publik.

Pada dasarnya layanan sertifikasi ekspor ikan dilakukan dengan sederhana tidak berbelit-belit sehingga mudah dimengerti oleh publik. Terkait dengan biaya atau tarif, biaya/ tarif yang dikenakan kepada pengguna jasa layanan produk di Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan untuk Sertifikasi kesehatan ikan point E.1 sampai E.4 mengacu pada PP No. 19 Tahun 2006 tentang Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak dilingkungan Kementerian Kelautan Perikanan sedangkan untuk point E.5 dan E.6 sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan perihal tersebut dibebankan kepada negara (APBN).

Sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang digunakan dalam melakukan pelayanan publik dilingkup Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan meliputi:

1. Sertifikasi Kesehatan Ikan untuk Domestik Keluar, terdiri dari:
 - a. Ruangan atau counter pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas informasi, customer service, ruang tunggu dan sarana pelayanan pengaduan.
 - b. Sistem aplikasi pendukung pelayanan.
 - c. Instalasi karantina ikan
 - d. Laboratorium
 - e. Peralatan perkantoran.

- f. Sumber daya manusia yang kompeten.
- 2. Sertifikasi Kesehatan Ikan untuk Ekspor, terdiri dari:
 - a. Ruangan atau counter pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas informasi, customer service, ruang tunggu dan sarana pelayanan pengaduan.
 - b. Sistem aplikasi pendukung pelayanan.
 - c. Instalasi karantina ikan.
 - d. Laboratorium.
 - e. Peralatan perkantoran.
 - f. Sumber daya manusia yang kompeten

Sistem pelayanan publik yang digunakan oleh Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan adalah sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008. Mekanisme pelayanan mengacu pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan di masing-masing unit pelayanan dengan memperhatikan pedoman penyusunan standar operasional prosedur. Pelayanan Sertifikasi Kesehatan Ikan Domestik keluar dan Sertifikasi Kesehatan Ikan untuk Ekspor diselenggarakan di unit pelayanan teknis.

Dampak Positif Memperoleh Sertifikasi Ekspor Ikan di Balai Karantina Kelas I Kota Surabaya

Sertifikasi ikan ekspor dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa ikan atau hasil perikanan yang dikeluarkan dari dalam wilayah Republik Indonesia bebas dari hama penyakit ikan karantina atau penyakit yang dipersyaratkan, sesuai dengan jenis dan jumlahnya dengan dokumen yang menyertai serta bebas atau tidak memiliki potensi sebagai media penyakit yang bersifat menular ke manusia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 1992 tentang Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan serta Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2002 tentang Karantina Ikan menunjukkan bahwa sertifikasi dilakukan melalui tindakan karantina yang dikenal dengan 8P, yaitu: pemeriksaan, pengasingan, pengamatan, perlakuan, penahanan, penolakan, pemusnahan dan pembebasan.

Sertifikasi ekspor ikan tidak diberikan secara bebas kepada masyarakat atau publik serta pihak perusahaan yang akan melakukan ekspor ikan. Persyaratan dalam sertifikasi ekspor ikan di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya adalah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundangan sesuai dasar hukum yang ada. Persyaratan yang harus dipenuhi pada Sertifikasi Kesehatan Ikan untuk Domestik Keluar adalah dilaporkan terlebih dahulu kepada petugas di pintu pengeluaran serta dilakukan pemeriksaan terhadap media pembawa berupa dokumen, jenis atau jumlah dan ukuran, persyaratan lain dan pemeriksaan visual dan/atau pemeriksaan laboratorium. Selanjutnya, persyaratan yang harus dipenuhi pada Sertifikasi Kesehatan Ikan untuk Ekspor adalah dilaporkan kepada petugas di pintu pengeluaran; *packing list*, dokumen pendukung lainnya; serta dilakukan pemeriksaan terhadap media pembawa berupa dokumen, jenis atau jumlah dan ukuran, persyaratan lain dan pemeriksaan visual dan atau pemeriksaan laboratorium.

Pembahasan

Layanan Sertifikasi Ekspor Ikan di Balai Karantina Kelas I Kota Surabaya

Pelayanan merupakan suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan seoptimal mungkin kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta atau tidak diminta. Kata prima merujuk pada kualitas di mana diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan prima diartikan sebagai proses memberikan bantuan secara optimal dan dinamis kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta atau tidak diminta (Achnes, 2012).

Pelayanan prima juga diartikan sebagai pelayanan bermutu tinggi yang diberikan kepada konsumen yang dalam hal ini adalah masyarakat, berdasarkan standar kualitas tertentu untuk memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga tercapai kepuasan dan akan menyebabkan masyarakat kepada penyedia layanan. Penyampaian pelayanan tidak sekedar kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar, namun lebih ditekankan pada pelayanan prima, yaitu pelayanan yang dapat membuat masyarakat merasa diperlakukan istimewa yang hanya bisa dicapai dengan memberikan pelayanan melebihi harapan masyarakat. Suatu pelayanan publik dapat dikategorikan sebagai pelayanan prima yang sebenar-benarnya apabila pelayanan tersebut sesuai dengan harapan masyarakat yang dilayani..

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, menunjukkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel. Berdasarkan analisis data yang telah dipaparkan sebelumnya, diketahui bahwa pelayanan.

Berdasarkan penyajian data yang telah dipaparkan sebelumnya, diketahui bahwa pada dasarnya layanan sertifikasi ekspor ikan di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya pada dasarnya telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada dan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik yaitu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel. Namun, terdapat kekurangan dari sisi sumber daya manusia yang ada yaitu adanya pegawai atau aparatur pelayanan yang kurang bersikap ramah kepada publik saat memberikan pelayanan sertifikasi ekspor ikan.

Hal tersebut diketahui melalui hasil wawancara terhadap salah satu masyarakat atau publik yang mengurus sertifikasi ekspor ikan di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya yang memaparkan bahwa pihaknya kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karena terdapat petugas pelayanan sertifikasi ekspor ikan yang bersikap kurang ramah. Setiap petugas, pegawai atau aparatur pelayanan harusnya menunjukkan sikap yang menyenangkan kepada masyarakat atau publik sebagai objek pelayanan agar masyarakat atau publik memperoleh kepuasan dan bersedia untuk menikmati pelayanan kembali. Selain itu, sebuah pelayanan yang prima harusnya dapat menerapkan seluruh unsur dalam pelayanan prima serta menyesuaikan dengan kriteria dan ketentuan yang ada.

Terkait dengan temuan tersebut, layanan sertifikasi ekspor ikan di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya dianggap belum maksimal dalam menerapkan pelayanan prima,

yaitu dari sisi *convienence* di mana penyedia pelayanan harus selalu tersenyum, ramah dan siap melayani setiap permintaan publik.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Iswanto *et al.*, (2013) berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Pada Pelanggan di PDAM Kabupaten Kutai Kartanegara” menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima yang dilakukan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakan Kabupaten Kutai Kartanegara telah mengikuti sesuai dengan 10 konsep yang diberikan dan dilaksanakan dengan baik. Harusnya, implementasi pelayanan prima pada layanan sertifikasi ekspor ikan di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya dapat menerapkan seluruh unsur dalam pelayanan prima yaitu *accurate, fast, informative, simple, direct, reasonable price, convienence*, dan *courtesy*.

Dampak Positif Memperoleh Sertifikasi Ekspor Ikan di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya

Layanan karantina ikan ekspor merupakan layanan sertifikasi kesehatan ikan atau hasil perikanan yang akan diekspor sesuai dengan persyaratan ke atau oleh negara tujuan. Sertifikasi ikan ekspor dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa ikan atau hasil perikanan yang dikeluarkan dari dalam wilayah Republik Indonesia bebas dari hama penyakit ikan karantina atau penyakit yang dipersyaratkan, sesuai dengan jenis dan jumlahnya dengan dokumen yang menyertai serta bebas atau tidak memiliki potensi sebagai media penyakit yang bersifat menular ke manusia.

Berdasarkan penyajian data yang telah dilakukan diketahui bahwa dampak positif memperoleh sertifikasi ekspor ikan di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya adalah para pelaku ekspor ikan memperoleh bukti bahwa ikan yang akan diekspor telah memenuhi persyaratan dan dinyatakan bebas dari hama penyakit ikan karantina atau penyakit yang dipersyaratkan sehingga proses ekspor ikan dapat dilakukan.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, berikut kesimpulan dalam penelitian ini:

1. Layanan sertifikasi ekspor ikan di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya pada dasarnya telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada yaitu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel. Namun, terdapat kekurangan dari sisi sumber daya manusia yang ada yaitu adanya pegawai atau aparatur pelayanan yang kurang bersikap ramah kepada publik saat memberikan pelayanan sertifikasi ekspor ikan.
2. Dampak positif memperoleh sertifikasi ekspor ikan di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya adalah para pelaku ekspor ikan memperoleh bukti bahwa ikan yang akan diekspor telah memenuhi persyaratan dan dinyatakan bebas dari hama penyakit ikan karantina atau penyakit yang dipersyaratkan sehingga proses ekspor ikan dapat dilakukan.

Saran

Berikut rekomendasi terkait dengan temuan dalam penelitian ini:

1. Temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat ketidakpastian waktu dan prosedur serta belum maksimalnya keterbukaan informasi peraturan perundangan dan tarif

karantina ikan yang dirasa kurang jelas oleh masyarakat atau pelaku usaha. Terkait dengan hal tersebut, pihak Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya dapat memberikan informasi secara jelas kepada publik melalui papan pengumuman yang ada dan dapat melalui website yang dimiliki agar mudah diakses oleh publik.

2. Adanya faktor penghambat dalam implementasi pelayanan prima pada layanan sertifikasi ekspor ikan di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya yaitu dari sisi sumber daya yang ada yang dalam hal ini yaitu aparatur atau pegawai yang terkesan kurang ramah dalam memberikan pelayanan, harusnya dari pihak Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya dapat memberikan pelatihan dan briefing sebelum bekerja tentang cara memberikan pelayanan prima kepada publik. Selain itu, pihak Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya dapat memberikan peringatan atau sanksi tegas apabila tetap ditemui pegawai atau aparatur pelayanan yang kurang bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada publik.
3. Untuk peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian sejenis, dapat menambahkan fokus penelitian lain misalnya fokus pada faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan prima di Balai Karantina Ikan Kelas I Kota Surabaya. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menyempurnakan kekurangan-kekurangan yang ada dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Achnes, S. (2012). Pelayanan Prima Sebagai Upaya Pelaksanaan Good Governance . *Jurnal Kebijakan Publik Volume 3*.
- Herlanti, Y. (2014). *Tanya Jawab Seputar Penelitian Pendidikan Sains: Jawaban atas pertanyaan-pertanyaan mahasiswa tingkat akhir yang sering muncul dalam penelitian pendidikan sains*.
- Hidayat, R., Idris, A., & Masjaya. (2014). Implementasi Kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin PNS Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Berau. *eJournal Administrative Reform*, 2014, 2 (2): 1238-1250.
- Ismail, A. M., Halim, & Thahier, R. (2014). Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru. *Jurnal Administrasi Negara, Volume 20 Nomor 2, Agustus (2014)*.
- Iswanto, Paranoan, D., & Sugandi. (2013). Implementasi Pelayanan Prima Pada Pelanggan di PDAM Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Administrative Reform*, 2013, 1 (4): 708-719.
- Lingga, R. S. (2013). Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai Tata usaha.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Nurcholis, H. (2007). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Payne, J. M. (2008). *Program Planning Facts*. Iowa State University of Science and Technology.

- Rendro. (2010). *Beyond Borders: Communication Modernity & History The First LSPR Communication Research Conference 2010*. London: STIKOM The London School of Public Relations.
- Ristyawan, B., Anggoro, S., & Yulianto, B. (2013). Peranan Implementasi Kebijakan Karantina Ikan dalam Pembangunan Perikanan Berkelanjutan. *Prosiding Seminar Nasional Pengelolaan Sumberdaya Alam dan Lingkungan 2013*.
- Sangkala. (2012). *Dimensi-dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Ombak.
- Semiawan, C. R. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Grafindo.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, A. (2011). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Pustaka Indonesia.